

fellmannia

TIEDON JA OPPIMISEN KOHTAAMISPAIKKA



5.12.2013

Tilastot ja kustannukset tehokkuudeksi
-seminaari, Niina Ihalainen, Fellmannia

fellmannia

Palautepallomeri©

-läpinäkyvä ja yhteisöllinen tapa saada asiakkaiden ääni kuuluviin

- Fellmannian, Lahden ammattikorkeakoulun ja Suomen Muotoilusäätiön yhteistyössä kehittämä sähköinen palautejärjestelmä
 - Opiskelijoiden monialainen osaaminen merkittävä tekijä täysin uudenlaisen palautteenantokanavan suunnittelussa ja toteutuksessa
 - Ideointi- ja konseptointivaiheessa mukana opiskelijoita Muotoiluinstituutista
 - Tekninen toteutus LAMK:n tekniikan alan opiskelijoiden käsialaa
 - Lähtökohtana Palautepallomerin ideoinnissa:
reaaliaikainen, läpinäkyvä ja yhteisöllinen palautemalli, joka on helposti lähestyttävä ja jossa on mukana annos pelillisyyttä ja visuaalisesti houkuttelevia elementtejä
- > kestävä kehitys: sähköinen palautejärjestelmä,
sosiaalinen ulottuvuus – opiskelijoiden osallistaminen

Palautepallomeren taustalla designpääkaupunkivuoden 2012 hanke

- Palautepallomeren ideointi ja suunnittelu WDC Helsinki 2012 -vuonna Fellmannian palvelumuotoilun arviointi -hankkeessa
- Tavoitteena arvioida elokuussa 2011 avatun ja uudistuneen Fellmannian palvelumuotoilun onnistumista, kehittää sitä sekä luoda uudenlainen palautejärjestelmä
- Nyt konkreettinen tuote ja palvelu - Palautepallomeri, joka antaa arvokasta tietoa talon jatkuvalle kehittämiselle ja uudistamiselle



Asiakkaiden ääni kuuluviin nopeasti ja helposti:

www.fellmannia.fi/palautepallomeri

- Nopealla vilkaisulla näet, mistä Fellmanniassa puhutaan ja millainen tunnelma talossa vallitsee
- Palautepallomeri eriväriset pallot heijastelevat talon käyttäjien tunnetiloja
- Palautepallomeri toimii lähellä käyttäjää, monissa eri käyttöympäristöissä, ilman valikkoviidakoita ja monivaiheisia prosesseja: älypuhelimessa, tablettitietokoneella, netissä ja talon infonäytöillä.

Parhaiten seuraavilla selaimilla: Mozilla Firefox, Google Chrome ja Safari.



Avoin dialogi käyttäjien ja palvelujen tuottajien välillä

- Palautteen antaminen on nopeaa ja helppoa: anonyymisti tai pyydä henkilökohtainen yhteydenotto
- Palautepallon voit luoda itse, jolloin uusi palautepallo syntyy
- Tykkää tai ole tykkäämättä toisten luomista palloista peukuttamalla. Mitä enemmän tykkäyksiä pallo saa, sitä suuremmaksi se kasvaa - voit itse seurata, miten paljon samanmielisiä tykkäyksiä pallolle kertyy
- Osallistuminen keskusteluun Fellmannian henkilökunnan kanssa
- Lanseerausvaiheessa kuukauden kysymyksenä: Mitä tykkäät uudesta palautejärjestelmästä?
- Tieto antaa arvokasta tietoa Palautepallomerен jatkokehittämistyölle
- Joka kuukausi uusi kysymys, johon haetaan vastauksia, mielipiteitä ja kehitysideoita talon käyttäjiltä

PYÖRÄYTÄ
PALAUTEPALLO
LIIKKEELLE.

KEEP THE POOL
BUBBLING.

www.fellmannia.fi

Palautepallomeren hyöty- ja tehokkuusnäkökulmia

- Mielipiteet ja palautteet toimivista palveluista tai hiertävistä epäkohdista antavat arvokasta tietoa ja lisäeväitä Fellmannian jatkuvalle kehittämiselle:
reaaliaikaisen käyttäjätiedon hyödyntäminen -
- nopea reagointi - jatkuva kehittäminen
- Fokusointi oikeiden asioiden tekemiseen oikein: kustannushyöty
- Palautteiden tilastointi, kaikki tieto jää historiatietoon
- Laadullinen ja määrällinen palaute : palautepallot / tykkäämiset ja ei-tykkäämiset
- Kestävän kehityksen eri ulottuvuuksien tukeminen





Kiitos!

5.12.2013

Tilastot ja kustannukset tehokkuudeksi
-seminaari, Niina Ihalainen, Fellmannia

fellmannia